Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9470622
Centre d'intérêt: 851

Santé et services sociaux : assistance technique en pharmacie : rapport d'analyse de situation de travail / [équipe de réalisation, Ghislaine Gaudreau... et al. ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1993.
ii, 29 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: 19; La formation professionnelle au secondaire. Code: 9394-0253; 17-1905-06.

ISBN 2-550-23776-5

Vedette(s)-secondaire(s): Gaudreau, Ghislaine, éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s): Santé * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Emploi * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Assistance technique en pharmacie

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail d'assistant technique en pharmacie. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions et critères de réalisation. Ils identifient également les habiletés et les comportements requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document:

19

SANTÉ
ET SERVICES
SOCIAUX

ASSISTANCE TECHNIQUE EN PHARMACIE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70622

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

ASSISTANCE TECHNIQUE EN PHARMACIE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

Janvier 1993

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Ghislaine Gaudreau	*Responsable du secteur Santé et services sociaux*
Yvonne Pratte-Beaudoin	*Conseillère technique en élaboration de programmes* *Animatrice de l'atelier*
Jacqueline Frenette-Roy	*Conseillère technique en élaboration de programmes* *Secrétaire de l'atelier*
Odile Béland	*Agente de secrétariat* *Traitement de textes*
Hélène Larue	*Réviseure linguistique* *Révision du document*

REMERCIEMENTS

La réalisation du présent document a été rendue possible grâce aux renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des assistantes techniques en pharmacie.

La Direction générale de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec tient à remercier de façon particulière les pharmaciennes et les pharmaciens ainsi que les spécialistes du métier qui ont si généreusement accepté de collaborer à l'analyse de situation de travail. La liste des personnes ayant apporté leur contribution à cette analyse apparaît à la fin du présent document.

FÉMININ – MASCULIN

Étant donné que la grande majorité des personnes qui exercent le métier à l'étude sont des femmes, seul le genre féminin sera utilisé dans le présent document afin d'en alléger la lecture.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme d'études. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail relativement à la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les personnes diplômées de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier pour lequel elles auront été préparées, le ministère de l'Éducation a fait appel à des pharmaciennes et des pharmaciens ainsi qu'à des spécialistes du métier pour décrire à la fois le contenu et les exigences de la formation. Réunies autour d'une même table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune du métier; elles en ont précisé les tâches et les sous-tâches en plus d'en établir les conditions et les critères de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-dessous permet de situer le rapport d'analyse de situation de travail dans l'ensemble des documents liés à l'élaboration des programmes d'études. Le ministère de l'Éducation diffuse ces rapports afin d'informer ses partenaires au sujet des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ces rapports pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion de programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure, etc.

Documents liés à l'élaboration des programmes d'études

Recherche et planification

- *Orientations pour le développement du secteur*
- *Planification quinquennale*
- *Étude préliminaire*

Conception

- ***Rapport d'analyse de situation de travail***
- *Orientations, buts et objets de formation*

Production

- *Programme d'études*
- *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*
- *Guide pédagogique*
- *Guide d'évaluation*

Application

- *Devis d'implantation*

TABLE DES MATIÈRES

Page

Introduction 1

1. Renseignements généraux sur le métier 3

1.1 Définition du métier 3
1.2 Organisation et conditions de travail 3
1.3 Exigences du métier 4
1.4 Situation actuelle sur le marché du travail 5

2. Description du travail 7

2.1 Tâches et sous-tâches 7
2.2 Processus de travail 9
2.3 Fréquence, importance et difficulté des tâches 10
2.4 Conditions d'éxécution des tâches 11
2.5 Critères d'exécution des tâches 14

3. Habiletés transférables 19

3.1 Habiletés cognitives 19
3.2 Habiletés psychomotrices 20
3.3 Habiletés perceptuelles 21

4. Comportements généraux 23

4.1 Attitudes 23
4.2 Habitudes 23

5. Suggestions relatives à la formation 25

5.1 Sélection des élèves 25
5.2 Stratégies d'apprentissage 25
5.3 Stages en milieu de travail 25
5.4 Durée du programme et filière de formation 26

6. Liste des personnes-ressources 27

Annexe : Description de la profession de préparateur en pharmacie de la CCDP 29

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Tâches et sous-tâches 7

Tableau II : Féquence et importance des tâches 10

Tableau III : Indice de difficulté des tâches 11

Tableau IV : Liste de matériel 13

Tableau V : Risques du métier 14

Tableau VI : Critères particuliers de performance 15

INTRODUCTION

Le présent rapport a pour but de colliger et d'organiser les renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des assistantes techniques en pharmacie, tenue à Montréal les 20, 21 et 22 octobre 1992.

Comme le succès de la suite des travaux d'élaboration du programme dépend directement de la validité des renseignements obtenus à l'étape de conception, un effort particulier a été fait pour que toutes les données recueillies à l'atelier se retrouvent dans ce rapport et qu'elles reflètent fidèlement la réalité du métier analysé.

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE MÉTIER

1.1 Définition du métier

Les assistantes techniques en pharmacie sont des personnes qui, sous la responsabilité et l'autorité d'une pharmacienne ou d'un pharmacien, travaillent dans des pharmacies communautaires ou des pharmacies d'établissement de santé. Leur fonction principale consiste à assister la pharmacienne ou le pharmacien dans l'exécution des ordonnances, dans la constitution et la mise à jour des dossiers-patients ainsi que dans la distribution et la vente de médicaments et de produits pharmaceutiques. Ces personnes ont aussi pour fonction de préparer et de conditionner des médicaments, et de tenir à jour l'inventaire.

Dans la *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP), la fonction d'assistante technique en pharmacie est décrite sous le titre «Préparateur en pharmacie» et correspond au groupe 3159-174. On trouve en annexe une description de cette fonction de travail.

1.2 Organisation et conditions de travail

Les assistantes techniques en pharmacie se trouvent dans les divers types de pharmacies communautaires, soit la pharmacie conventionnelle, c'est-à-dire la pharmacie de quartier, la pharmacie de clinique médicale et la pharmacie de grande surface faisant partie d'un commerce qui offre une grande variété de produits. On les trouve également dans les pharmacies des divers types d'établissements de santé : centres hospitaliers de soins de courte durée (CHSCD), centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD) et centres d'accueil et d'hébergement (CAH), lorsque le nombre de bénéficiaires le justifie.

Les horaires de travail des assistantes techniques en pharmacie varient selon l'établissement dans lequel ces personnes travaillent. Dans les pharmacies communautaires, l'horaire varie selon les heures d'ouverture, ce qui suppose du travail de soir et de fin de semaine. Dans les pharmacies d'établissement de santé, les horaires de travail sont généralement réguliers, c'est-à-dire de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi. Cependant, les pharmacies de certains centres hospitaliers de soins de courte durée sont aussi ouvertes le soir et les fins de semaine, ce qui entraîne un horaire de travail irrégulier.

La semaine moyenne de travail des assistantes techniques travaillant à temps plein dans les pharmacies communautaires est de 38 heures, alors qu'elle est de 36,25 heures dans les pharmacies d'établissement de santé. Cependant, dans ce métier, le temps partiel est très répandu aussi bien dans les pharmacies communautaires que dans les pharmacies d'établissement de santé.

Le rôle des assistantes techniques en pharmacie varie sensiblement en termes de diversité d'actes à accomplir et de responsabilité selon que ces personnes travaillent en pharmacie communautaire ou en pharmacie d'établissement de santé d'une part, et selon les besoins du milieu, d'autre part. Quel que soit le contexte, ces personnes font essentiellement un travail technique sous la surveillance d'une pharmacienne ou d'un pharmacien, qui conserve l'exclusivité en matière de prise de décisions et de prestation de conseils. Toutefois, malgré le caractère surbordonné de leur rôle, ces personnes doivent démontrer un sens aigu des responsabilités et faire preuve de minutie et de précision dans l'exécution des tâches qui sont de leur ressort. Ces qualités sont essentielles car, dans ce domaine, une négligence mineure peut avoir des conséquences graves. De plus, les assistantes techniques en pharmacie doivent respecter le caractère confidentiel des dossiers-patients au même titre que la pharmacienne ou le pharmacien qui leur a délégué une partie de ses responsabilités.

En ce qui a trait aux exigences physiques, les assistantes techniques en pharmacie doivent faire preuve de résistance au travail intensif puisque les besoins de la clientèle sont irréguliers et doivent être le plus souvent comblés dans les plus brefs délais. La fonction de travail des assistantes techniques en pharmacie comporte aussi des risques d'accidents professionnels. À titre d'exemples, citons les maux de dos causés par la position de travail et le déplacement d'objets lourds, le risque de coupure au moment de la manipulation d'objets en verre ou de l'utilisation d'instruments tranchants ainsi que le danger de contamination lié au contact de personnes infectées et à la manipulation de médicaments antinéoplasiques.

1.3 Exigences du métier

Pour exercer le métier d'assistante technique en pharmacie, il faut rencontrer les exigences suivantes :

- être capable de lire, d'écrire, de comprendre et de parler correctement le français;

- être capable de s'exprimer dans un langage clair, précis et approprié aux diverses clientèles;

- être capable d'effectuer des calculs simples tels que les quatre opérations élémentaires et la règle de trois;

- être capable d'utiliser le système de mesure international, plus particulièrement en ce qui concerne les unités de volume, de masse et de concentration;

- accepter de travailler à l'intérieur et selon des horaires irréguliers;

- être capable de travailler en équipe;

- être capable d'effectuer un travail selon des directives et des méthodes particulières;

- être capable de se concentrer durant de longues périodes;

- être capable de faire face à des situations qui pertubent le déroulement des activités en cours;

- être capable d'utiliser une machine à écrire et un système informatique;

- posséder une bonne santé physique et mentale ainsi que de la résistance au travail intensif;

- avoir une bonne acuité visuelle, auditive et olfactive;

- posséder une bonne dextérité de même que la coordination visuelle et manuelle nécessaire à l'exécution de mouvements précis.

1.4 Situation actuelle sur le marché du travail

Les statistiques du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) indiquent qu'au 31 mars 1991, le nombre d'assistantes techniques en fonction dans les pharmacies d'établissement de santé s'élevait à 795 en équivalent temps plein (ETP). Pour ce qui est du nombre d'assistantes techniques travaillant dans les pharmacies communautaires, il est difficile à établir, étant

donné que les personnes exerçant cette fonction ne sont pas nécessairement comptabilisées sous cette appellation et qu'elles ne font généralement pas partie de l'Association québécoise des assistantes techniques en pharmacie. Toutefois, selon les données obtenues auprès de pharmaciens propriétaires, le nombre d'assistantes techniques à leur emploi correspondrait tout au moins au nombre de pharmacies communautaires au Québec, soit 1250.

Dans les pharmacies communautaires, les assistantes techniques en pharmacie ne sont pas syndiquées; leur salaire horaire varie de 6,00 $ à 14,00 $, selon l'expérience et le bon vouloir de l'employeur. Dans les établissements de santé, leur salaire horaire se situe généralement entre 11,40 $ et 13,15 $, selon la classe à laquelle ces personnes appartiennent. Cependant, selon certaines ententes locales, ce salaire peut atteindre 17,00 $. Sur le chapitre des avantages sociaux, les assistantes techniques en pharmacie qui sont syndiquées ont droit à tous ceux qui sont inscrits dans la convention collective en vigueur dans l'établissement, alors que celles qui sont non syndiquées sont protégées en cette matière par la *Loi sur les normes du travail*.

En général, le recrutement de nouvelle main-d'oeuvre est facile, ce qui laisse supposer que les besoins sont comblés, plus particulièrement dans les pharmacies communautaires où la formation n'est pas exigée. Cependant, en raison des orientations proposées par l'Ordre des pharmaciens du Québec voulant que délèguent les pharmaciens davantage les actes à caractère technique pour se consacrer à leur rôle de clinicien, on devrait constater, à moyen terme, une augmentation notable du nombre d'assistantes techniques, aussi bien dans les pharmacies communautaires que dans les pharmacies d'établissement de santé.

2. DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Tâches et sous-tâches

On peut regrouper les tâches des assistantes techniques en pharmacie de la façon suivante :

1. Effectuer des tâches liées à l'exécution des ordonnances.
2. Préparer des médicaments stériles ou non stériles.
3. Reconditionner des médicaments.
4. Effectuer la gestion des stocks.
5. Assurer le maintien des réserves.
6. Effectuer des tâches liées au service à la clientèle.

Le tableau suivant présente les tâches et les sous-tâches du métier.

TABLEAU I

TÂCHES ET SOUS-TÂCHES

1. Effectuer des tâches liées à l'exécution des ordonnances	- planifier son travail; - recevoir l'ordonnance écrite et procéder aux vérifications usuelles; - lire l'ordonnance; - sélectionner sur la tablette les médicaments prescrits; - constituer le dossier-patient ou le mettre à jour; - effectuer les calculs pharmaceutiques requis; - produire l'étiquette; - préparer les médicaments; - faire vérifier le travail effectué; - acheminer les médicaments; - nettoyer et ranger le matériel; - classer les dossiers-patients et les ordonnances.

2. Préparer des médicaments stériles ou non stériles	- planifier son travail; - prendre connaissance de la méthode à suivre; - effectuer les calculs pharmaceutiques nécessaires et faire vérifier les résultats obtenus; - prendre des mesures d'hygiène et, s'il y a lieu, des mesures d'asepsie et de sécurité; - assembler le matériel et vérifier l'état des médicaments; - effectuer les préparations; - inscrire les médicaments préparés; - conditionner et étiqueter les médicaments; - effectuer, s'il y a lieu, des contrôles de stérilité; - distribuer ou entreposer les médicaments préparés; - éliminer les déchets toxiques; - nettoyer et ranger le matériel.
3. Reconditionner des médicaments	- planifier son travail; - effectuer le précomptage ou le prémesurage des médicaments; - effectuer le préemballage des médicaments; - effectuer le préembouteillage ou le préempotage des médicaments; - étiqueter les médicaments reconditionnés; - faire vérifier le travail effectué; - nettoyer et ranger le matériel.
4. Effectuer la gestion des stocks	- vérifier l'inventaire; - établir la liste des produits et des fournitures à commander; - passer la commande; - recevoir, vérifier la marchandise et s'assurer de la propreté des contenants; - appliquer la méthode de réception des stupéfiants et des drogues contrôlées; - préparer les réclamations pour la marchandise endommagée ou manquante et en assurer le suivi; - étiqueter et ranger la marchandise; - enregistrer les achats et les dates de péremption; - retirer les produits périmés et prendre les mesures appropriées; - prendre les mesures établies relativement au retour des médicaments en provenance des unités de soins; - compiler les statistiques; - classer les documents utilisés.

5. Assurer le maintien des réserves	- vérifier les réserves des unités de soins; - fournir les médicaments et les fournitures au commun en fonction des demandes reçues; - regarnir les coffrets, les chariots et l'armoire de nuit; - comptabiliser le matériel distribué; - classer les formules de demande.
6. Effectuer des tâches liées au service à la clientèle	- accueillir la clientèle et répondre au téléphone; - fournir le service demandé; - effectuer la facturation et la perception ou remplir le formulaire de réclamation au tiers-payeur; - effectuer les étapes de la livraison; - prendre les mesures établies relativement au retour des médicaments par la clientèle; - balancer la caisse et faire vérifier le résultat obtenu; - préparer le bordereau de dépôt; - assurer le suivi des réclamations; - classer les documents utilisés.

2.2 Processus de travail

La définition des tâches de l'assistante technique en pharmacie a permis de déterminer les grandes étapes du processus de travail s'appliquant globalement à chacune de ces tâches. Les étapes de ce processus sont les suivantes :

- Prendre connaissance du travail à effectuer.
- Planifier son travail.
- Effectuer les tâches assignées.
- Répondre aux demandes ponctuelles.
- Faire vérifier son travail.
- Effectuer les inscriptions requises.
- Classer les documents utilisés.
- Nettoyer, désinfecter s'il y a lieu et ranger le matériel.

2.3 Fréquence, importance et difficulté des tâches

Les données recueillies au moment de l'analyse de situation de travail ont permis de déterminer la fréquence d'exécution des tâches, leur importance relative et leur indice de difficulté. Les tableaux II et III constituent un regroupement des données recueillies à ce sujet au moment de l'analyse.

Le tableau II démontre que selon les types de pharmacie où les tâches s'effectuent, la fréquence et l'importance de celles-ci varient. Les types de pharmacie sont les suivants : pharmacie de centre hospitalier (CH), pharmacie de centre d'accueil et d'hébergement (CAH), pharmacie de clinique médicale (CM) et pharmacie conventionnelle (PC).

TABLEAU II

FRÉQUENCE ET IMPORTANCE DES TÂCHES

TÂCHES	CH	CAH	CM	PC
1. Effectuer des tâches liées à l'exécution des ordonnances	61 % (1)	50 % (1)	58 % (1)	80 % (1)
2. Préparer des médicaments stériles ou non stériles	16 % (1)	12 % (3)	3 % (2)	2 % (3)
3. Reconditionner des médicaments	5 % (2)	12 % (3)	5 % (3)	4,2 % (3)
4. Effectuer la gestion des stocks	6,5 % (3)	15 % (2)	7,5 % (2)	7,2 % (1)
5. Assurer le maintien des réserves	4 % (3)	7 % (3)	- -	0,2 % (5)
6. Effectuer des tâches liées au service à la clientèle	7,5 % (3)	4 % (4)	26,5 % (1)	6,4 % (2)

Les pourcentages correspondent à la fréquence d'exécution au regard du temps hebdomadaire consacré à chacune des tâches. Les chiffres mis entre parenthèses expriment l'importance relative des tâches de 1 à 5, le chiffre 1 correspondant à la tâche la plus importante.

La lecture de ce tableau permet de dégager les constantes suivantes :

- la tâche 1 constitue la tâche la plus représentative du métier de l'assistante technique en pharmacie, quel que soit le milieu d'exercice;

- la fréquence et l'importance des tâches 3, 4 et 6 sont différentes en CH et CAH;

- la fréquence et l'importance de la tâche 5 est assez semblable en CH et en CAH, mais pratiquement inexistante dans les autres catégories de pharmacies;

- la fréquence et l'importance de la tâche 6 est très différente en pharmacie de clinique médicale par rapport aux autres catégories de pharmacies.

Selon les spécialistes du métier, la difficulté relative d'apprentissage et d'exécution des tâches correspondrait à quatre degrés de difficulté, indiqués par ordre décroissant dans le tableau suivant.

TABLEAU III

INDICE DE DIFFICULTÉ DES TÂCHES

INDICE	TÂCHES
(1)	Effectuer des tâches liées à l'exécution des ordonnances
(2)	Préparer des médicaments stériles ou non stériles Effectuer des tâches liées au service à la clientèle
(3)	Effectuer la gestion des stocks
(4)	Reconditionner des médicaments Assurer le maintien des réserves

2.4 Conditions d'exécution des tâches

À la suite de la description des tâches du métier, un certain nombre de conditions générales d'exécution de ces tâches ont été déterminées. Ces conditions ont trait au degré d'autonomie, aux références et consignes particulières, au matériel utilisé ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail.

Degré d'autonomie

Les assistantes techniques en pharmacie exécutent leurs tâches selon des directives verbales ou écrites. Ces personnes travaillent le plus souvent seules, mais doivent faire vérifier la qualité de leurs exécutions par la pharmacienne ou le pharmacien pour tout ce qui a trait à la préparation de médicaments.

Références et consignes particulières

Dans l'accomplissement de leurs tâches, les assistantes techniques en pharmacie doivent utiliser plusieurs documents : ordonnances, dossiers-patients, cahiers de méthodes et protocoles, listes de médicaments, catalogues, etc.

Matériel

Le matériel utilisé par les assistantes techniques en pharmacie pour effectuer leurs tâches se divise en trois grandes catégories. Dans le tableau suivant, on trouve la liste du matériel recueillie au moment de l'atelier. Il est à noter que cette liste n'est pas exhaustive et qu'elle sera complétée dans le *Guide d'organisation pédagogique et matérielle.*

TABLEAU IV

LISTE DE MATÉRIEL

Équipement	Accessoires et instruments	Matériel de consommation
Appareil à conditionnement unitaire	Aiguilles	Alcool dénaturé
Appareil à étiqueter	Bécher	Ampoules
Appareil à transmission électronique	Bouteilles	Capsules vides
Armoires ou meubles de rangement pour les médicaments	Calculatrice	Chemises
Balance de précision	Cannes, béquilles et autres appareils orthopédiques	Comprimés de placebo
Caisse enregistreuse	Catalogues	Contenants avec bouchons de sécurité
Chariot	Ciseaux	Crèmes de base
Classeurs	Coffret	Eau distillée
Contenant pour déchets contaminés ou toxiques	Compte-gouttes	Enveloppes et bordereaux de dépôt
Hotte à flux laminaire	Compte-pilules	Étiquettes
Machine à écrire	Cylindre calibré	Factures
Micro-ordinateur et imprimante	Entonnoir	Filtres
Panier à rebuts	Imprimante RAMQ	Formulaires de réclamation
Pompe doseuse	Lunettes de sécurité	Gants et masque protecteur
Réfrigérateur	Mortier	Géloses
Stérilisateur	Pilon	Médicaments
Tabouret	Pilulier	Papier à imprimante
Téléphone	Pince mousse	Papier Rigo
	Plaque de marbre	Pétrolatum
	Pots	Plastiques à alvéoles
	Registres	Poudre
	Seringues	Produits de nettoyage et de désinfection
	Spatule	Reçus
	Thermomètre	Sacs
	Tige de verre	

Santé et sécurité au travail

Le travail des assistantes techniques en pharmacie comporte certains risques liés à la nature et à l'organisation du travail.

TABLEAU V

RISQUES DU MÉTIER

Risques liés à la nature du travail	. Maux de dos causés par de longues séquences de travail dans une même position ou par le soulèvement répété de charges. . Accidents causés par des chutes ou par des mouvements d'hyperextension effectués pour prendre du matériel placé hors de portée. . Fatigue occasionnée par des séquences répétées de travail intensif. . Contamination par contact avec des personnes atteintes de maladies transmissibles.
Risques liés à l'utilisation d'instruments, d'accessoires en verre et d'appareils	. Coupures. . Brûlures. . Blessures aux yeux par la projection de fragments de verre ou de produits corrosifs.
Risques liés à la manipulation de médicaments et de produits pharmaceutiques	. Allergies. . Irritation des yeux et des voies respiratoires. . Brûlures. . Contamination (médicaments antinéoplasiques).

2.5 Critères d'exécution des tâches

Parmi les critères d'exécution des tâches mentionnés par les personnes qui ont participé à l'atelier, certains sont généraux et s'appliquent à la plupart des tâches, alors que d'autres sont particuliers à une tâche donnée. Les critères généraux sont les suivants :

- respect des politiques de l'établissement;
- respect des protocoles et des directives;
- respect des limites de sa fonction dans l'exécution des tâches;
- respect des règles de sécurité;
- respect des règles d'hygiène personnelle et professionnelle;

- démonstration du sens de l'organisation;
- exécution adéquate des tâches;
- communication appropriée avec la clientèle et avec les membres de l'équipe de travail.

TABLEAU VI

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

TÂCHES	CRITÈRES
1. Effectuer des tâches liées à l'exécution des ordonnances	- jugement dans l'établissement des priorités; - relevé des données incomplètes ou imprécises sur l'ordonnance; - choix approprié des médicaments en fonction de l'ordonnance et des considérations usuelles (économie, commodité, etc.); - présence au dossier-patient de la totalité des renseignements nécessaires; - précision et exactitude des calculs et des dosages; - respect des normes de rédaction des étiquettes; - considération de la date de péremption et des données de l'étiquette dans la sélection des médicaments; - préparation adéquate des médicaments; - respect de la méthode d'exécution; - respect des délais établis dans l'exécution des ordonnances; - ordre et propreté dans l'exécution du travail.
2. Préparer des médicaments stériles ou non stériles	- respect intégral des protocoles; - respect des procédés techniques; - exactitude des calculs; - précision des dosages; - respect des mesures d'asepsie et de sécurité; - transmission de toute erreur commise; - démonstration d'application et de minutie; - respect des règles relatives à l'inscription des médicaments; - respect des modes de distribution ou d'entreposage des médicaments préparés; - respect des procédés d'élimination des déchets toxiques; - ordre et propreté dans l'exécution du travail.

3. Reconditionner des médicaments	- choix approprié du matériel en fonction du type de conditionnement requis; - répartition adéquate des médicaments en fonction des ordonnances et du type de conditionnement; - utilisation adéquate des appareils; - respect des méthodes d'étiquetage; - ordre et propreté dans l'exécution du travail; - entretien approprié de l'aire de travail et des appareils.
4. Effectuer la gestion des stocks	- évaluation adéquate des produits à commander en fonction des besoins et des politiques établies; - moment approprié des inscriptions sur la liste de matériel à commander; - vérification adéquate de la marchandise reçue en fonction de la commande; - respect de la méthode de réception des stupéfiants et des drogues contrôlées; - respect du mode d'étiquetage prédéterminé; - rangement approprié de la marchandise en fonction du système de classement utilisé et de la rotation des stocks; - enregistrement approprié des achats et des dates de péremption; - prise des mesures appropriées relativement au retrait de produits périmés; - prise des mesures appropriées relativement au retour des médicaments en provenance des unités de soins; - suivi approprié des réclamations et des retours de marchandise.
5. Assurer le maintien des réserves	- vérification adéquate des réserves; - préparation adéquate des médicaments et des fournitures au commun en fonction des demandes reçues; - correspondance du contenu des coffrets, des chariots et des armoires avec les listes établies; - inscription adéquate des médicaments et du matériel distribués ainsi que de leur coût; - classement approprié des formules de demande.

6. Effectuer des tâches liées au service à la clientèle	- respect des règles de l'accueil ou du protocole téléphonique; - discrétion dans les rapports avec la clientèle; - communication adéquate avec la clientèle; - réponse appropriée aux demandes de la clientèle; - démonstration de compétence dans la prestation des services rendus; - exécution adéquate de la facturation et de la perception; - respect des étapes de la procédure de livraison; - prise des mesures adéquates relativement aux médicaments retournés par la clientèle; - exactitude des montants inscrits sur le rapport de caisse et le bordereau de dépôt; - suivi approprié des réclamations; - classement approprié des documents utilisés.

3. HABILETÉS TRANSFÉRABLES

Une habileté transférable est une compétence applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté relativement générale qui n'est pas limitée à une seule tâche ou à un seul métier.

Les habiletés transférables établies par les participantes et les participants à l'atelier comme nécessaires à l'exécution des tâches de l'assistante technique en pharmacie sont d'ordre cognitif, psychomoteur et perceptuel.

3.1 Habiletés cognitives

L'exécution des tâches de l'assistante technique en pharmacie requiert l'acquisition de connaissances dans les domaines suivants :

Pharmaceutique

Étant donné que les tâches principales des assistantes techniques en pharmacie consistent à exécuter des ordonnances et à effectuer des préparations, leurs connaissances dans le domaine pharmaceutique devront être suffisantes pour leur permettre d'exécuter de façon autonome les tâches techniques qui sont de leur responsabilité, bien que la pharmacienne ou le pharmacien en assure la supervision.

Les connaissances requises sont surtout liées à la classification des médicaments, aux abréviations usuelles, aux calculs et aux formes pharmaceutiques ainsi qu'aux voies d'administration des médicaments.

Hygiène et asepsie

Les médicaments sont des produits destinés à être absorbés par l'organisme. Leur contamination pourrait avoir des conséquences graves pour les personnes qui en consomment. Les assistantes techniques en pharmacie devront donc connaître les mesures d'hygiène personnelle et professionnelle permettant d'éviter l'altération des médicaments.

Par ailleurs, la préparation de produits stériles requiert la connaissance de principes et de techniques d'asepsie particuliers permettant d'éviter la contamination au moment de leur préparation.

Santé et sécurité au travail

En plus des mesures de sécurité liées à l'hygiène et à l'asepsie, l'assistante technique en pharmacie doit connaître les dangers liés à l'exercice du métier, de même que les mesures de prévention permettant de contrer ces dangers.

Communication et travail d'équipe

Quel que soit le milieu où les assistantes techniques en pharmacie exercent leur métier, ces personnes auront à communiquer avec l'équipe de travail en place et avec la clientèle des services pharmaceutiques. Elles devront donc connaître les techniques de communication verbale et non verbale, l'approche particulière aux divers clients ainsi que les règles de la communication téléphonique.

L'habileté de communiquer par écrit doit aussi faire partie de leur formation, étant donné leur rôle dans la constitution du dossier-patient, dans la rédaction des étiquettes et dans l'inscription de renseignements sur les divers formulaires.

3.2 Habiletés psychomotrices

Le métier d'assistante technique en pharmacie requiert le développement des habiletés motrices suivantes :

- utiliser des instruments et des appareils liés à la préparation et au conditionnement de médicaments;
- appliquer des techniques de préparation de médicaments;
- utiliser une machine à écrire et un ordinateur;
- exécuter des techniques de nettoyage et de désinfection;
- ajuster des appareils orthopédiques.

L'application des techniques inhérentes à ces habiletés motrices exige la connaissance des principes permettant la compréhension des gestes à poser et des précautions à prendre. Elle exige aussi de la dextérité, de la précision et de la méthode.

3.3 Habiletés perceptuelles

Pour être en mesure d'exercer adéquatement son métier, l'assistante technique en pharmacie doit posséder une bonne acuité visuelle, auditive et olfactive.

Sur le plan visuel, cette personne doit être capable de distinguer les nuances dans la couleur et dans la forme permettant de différencier des médicaments de présentation semblable. Elle doit de plus être capable de reconnaître les modifications de la couleur d'un médicament pouvant être signe de détérioration.

Sur le plan auditif, elle doit être capable d'entendre les messages verbaux à courte comme à moyenne distance et de percevoir les sons (téléphone, demande), en dépit des bruits environnants provenant d'appareils en marche.

Sur le plan olfactif, elle doit être capable de distinguer, au moment de la préparation de médicaments, des odeurs inhabituelles pouvant être signe de détérioration.

4. COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

Un comportement général est une façon particulière de se comporter et de faire les choses. Les attitudes et les habitudes appartiennent à cette catégorie.

4.1 Attitudes

Voici les attitudes que l'assistante technique en pharmacie doit démontrer dans l'exercice de ses fonctions :

- amabilité;
- assurance;
- calme et maîtrise de soi;
- concentration;
- discrétion et respect;
- disponibilité;
- esprit d'initiative et débrouillardise;
- honnêteté;
- jugement et sens des responsabilités;
- maturité;
- minutie;
- patience;
- politesse;
- sens de l'observation;
- souplesse;
- vigilance.

4.2 Habitudes

En plus de démontrer les attitudes mentionnées ci-dessus, l'assistante technique en pharmacie doit développer les habitudes suivantes :

- se préoccuper du respect des horaires, des protocoles et des politiques de l'établissement;
- avoir le souci constant de seconder efficacement la pharmacienne ou le pharmacien;
- planifier ses actions et calculer ses gestes;
- appliquer de façon stricte les règles d'hygiène, d'asepsie et de sécurité;
- avoir la préoccupation du travail bien fait;
- réagir rapidement et avec sang-froid aux incidents et aux situations imprévues;
- s'auto-évaluer régulièrement et avoir le souci de s'améliorer;
- avoir le souci constant du respect et de la satisfaction de la clientèle;
- se préoccuper de l'image de l'établissement par une présentation personnelle soignée.

5. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

L'analyse de situation de travail a donné lieu à une discussion sur différents aspects de la formation : sélection des élèves, stratégies d'apprentissage, stages en milieu de travail, durée et filière de formation.

5.1 Sélection des élèves

Les pharmaciennes et les pharmaciens présents à l'atelier ont souligné l'importance des qualités que les candidates à la formation doivent posséder. Ils ont rappelé les responsabilités inhérentes à ce métier, compte tenu des conséquences que peut entraîner une erreur dans le dosage ou le choix des médicaments. Ils ont aussi insisté sur l'importance des qualités morales puisque l'assistante technique est en contact avec des stupéfiants et, dans bien des cas, avec de l'argent pouvant faire l'objet de convoitise. En outre, il faut rappeler qu'en pharmacie communautaire surtout, l'attitude de cette personne a des répercussions sur l'image de l'établissement.

Les représentantes et les représentants du marché du travail ont donc demandé que la sélection des élèves soit effectuée selon des critères précis qui assureraient un minimum de qualité au moment de leur arrivée en stage ou sur le marché du travail.

5.2 Stratégies d'apprentissage

Peu de stratégies d'apprentissage ont été suggérées au moment de l'atelier. Cependant, on a recommandé d'axer davantage la formation sur la pratique en utilisant des mises en situation semblables à celles qui existent sur le marché du travail. Par exemple, on voudrait que l'élève apprenne à répondre à plus d'une demande à la fois, de façon à s'habituer à la réalité et au rythme du marché du travail.

5.3 Stages en milieu de travail

Jusqu'à maintenant, les lieux de stage ont été relativement faciles à trouver, étant donné que seulement deux commissions scolaires offrent la formation. Cependant, les personnes participant à l'atelier ont signalé des lacunes dans l'organisation et la tenue des stages. Par exemple, des élèves n'ont pu réaliser les apprentissages pratiques faisant l'objet du stage puisqu'ils étaient confinés à l'observation ou à l'exécution de quelques tâches.

Il semble donc que dans certains cas, il y ait un problème de méconnaissance des objectifs du stage et de ses responsabilités par la personne responsable du stage dans l'établissement. Il arrive aussi qu'il y ait un problème d'encadrement de la part de la personne responsable de l'élève stagiaire dans l'école, compte tenu de l'éloignement de certains lieux de stage et du peu de ressources allouées à cet effet par les commissions scolaires touchées.

Pour améliorer la situation, on a suggéré de choisir les lieux de stage en fonction de critères précis, de mieux informer la personne responsable du stage en établissement des objectifs à atteindre et de privilégier la formule du jumelage avec une assistante technique en poste.

Les participantes et les participants se sont mis d'accord pour que la réalisation des stages s'effectue selon un processus qui conduirait l'élève de l'observation à l'exécution autonome de toutes les tâches du métier, en passant par l'exécution progressive des tâches sous surveillance directe, puis indirecte. Seules quelques réserves ont été émises en ce qui a trait à la préparation de médicaments antinéoplasiques par des élèves stagiaires, en raison des précautions particulières que cette tâche requiert.

5.4 Durée du programme et filière de formation

La durée totale du programme actuel est de 900 heures. Cette durée a semblé suffisante à l'ensemble des personnes présentes à l'atelier, bien que celle des stages leur semblait inadéquate. À ce sujet, elles ont recommandé que la durée totale des stages soit doublée, étant donné que même avec le meilleur équipement et avec des stratégies d'apprentissage adéquates, il est impossible de recréer complètement à l'école la diversité des situations qui existent dans une pharmacie communautaire ou dans une pharmacie d'établissement de santé.

Pour ce qui est de la filière de formation, celle du diplôme d'études professionnelles (DEP), dans laquelle se trouve le programme actuel, semblait appropriée selon les personnes présentes à l'atelier. Toutefois, elles considèrent que les candidates à la formation en *Assistance technique en pharmacie* devraient posséder comme préalable un diplôme d'études secondaires (DES), ce qui leur permettrait d'être plus adultes et d'avoir l'âge requis pour accéder aux stages en établissement de santé. De plus, étant donné que cette fonction de travail comporte une part importante de calcul et de rédaction de documents, il est nécessaire que l'élève ait acquis une base solide en mathématique et en français, pour pouvoir suivre avec succès cette formation.

6. LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES

Les personnes-ressources qui ont participé à l'analyse de la situation de travail sont les suivantes :

Pharmaciennes et pharmaciens

Lise Allaire
CH de l'Université Laval
Québec

Yves Boissinot
Pharmacie Jean et Yves Boissinot
Québec

André Boisvert
Pharmacie Laurent Chabot
Québec

Odile Chevalier
Centres Drapeau et Deschambault
Sainte-Thérèse

Jacques Leahey
Pharmacie Jacques Leahey
Victoriaville

Linda Pinet
Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Montréal

Assistantes et assistants techniques en pharmacie

Jeanne Béland
Pharmacie Réal Archambault
Montréal

Jean Beaulieu
CH Jeffery Hale
Québec

Guylaine Bolduc
CA Edmond Laurendeau
Montréal

Francine Dumas-Lupien
Hôpital Sainte-Croix
Drummondville

Rachel Ouellet
Pharmacie Claude Lafontaine
Montréal

Louise Papillon
Pharmacie Claude Lachance
Québec

Sylvie Simon
Pharmacie Johanne Mercier
Québec

Monique Tremblay
Hôpital de Chicoutimi
Chicoutimi

Observatrices et observateur

Denise Beaulac
Direction générale de la formation professionnelle, MEQ

Amadou Diallo
Stagiaire
UQAM

Lise Henri
Enseignante
CS de Châteauguay

Mireille Quirion
Enseignante
CS de Charlesbourg

Annie Roberge
Direction générale de la formation professionnelle, MEQ

Clairette Santerre
Directrice adjointe
CECM

ANNEXE

Description de la profession
de préparateur en pharmacie de la CCDP

3159-174 PRÉPARATEUR EN PHARMACIE (santé)

Aide un pharmacien dans un hôpital, un laboratoire de pharmacie ou dans une pharmacie de détail :

Prépare et mélange des onguents, des solutions, des lotions et autres médicaments selon des directives précises, sous la surveillance d'un pharmacien. Empaquette d'avance certains médicaments. Étiquette les médicaments, les produits chimiques et autres préparations pharmaceutiques. Aide à tenir les registres des narcotiques délivrés et invendus. Compte les médicaments vendus, tient l'inventaire et établit des bons de commandes avec l'approbation du pharmacien. Déballe et range les fournitures et vérifie les articles reçus en pointant les factures. Lave et stérilise les bouteilles, les vases et autres articles de verre et ustensiles. Nettoie le poste de travail. Répond au comptoir et vend des médicaments au besoin. Calcule le prix des narcotiques et des préparations officinales au besoin.